



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an dan Terjemahan

Arikunto. Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian*, Jakarta : Rineka Cipta

Bungin Burhan. 2013. *Metodologi Penelitian Sosial & Ekonomi. Format-Format Kuantitatif dan Kualitatif untuk study Sosiologi, Kebijakan Publik, Komunikasi, Manajemen, dan Pemasaran*, Jakarta : Kencana

Brotodiharjo, R. Santoso, 1999, *Pengantar Ilmu Hukum Pajak*, Bandung: PT Eresco

Dendawijaya Lukman. 2003. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : Ghalia Indonesia

Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : PT . Bumi Aksara

_____, 1992. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta : Bumi Aksara

_____, 2003, *Manajemen dan Jasa Pelayanan*, Andi offset, Yogyakarta

_____, 2000, *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta : Bina Aksara

_____, 2003. *Manajemen Pelayanan Di Indonesia*. Yogyakarta : Ekonesia

Mardiasmo, 2003, *Perpajakan Edisi 2*, Yogyakarta: Andi Offset

_____, 2009, *Perpajakan*, Edisi Revisi, Jakarta : Ravika Aditama

Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : PUSTAKA BELAJAR

Soemitro, Rahmat, 1990, *Asas dan Dasar Perpajakan*, Bandung : PT. Eresco

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : Alfabeta

_____, 2007, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung : Alfabeta

_____, 2011, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung : ALfabeta

Suwithi, Ni Wayan, 1999, *Pelayanan Prima (Costumer Care). Makalah Penataran Guru Akomodasi Perhotelan Pada Pusat Pengembangan Penataran Guru Kejuruan*; Jakarta

The liang Gie, 2001, *Unsur-unsur Administrasi*, Bandung : Karya Kencana.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Usman Husaini. 2011. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara
 _____, 2004. *Metode Riset Ilmu Administrasi*. Jakarta : Gramedia Pustaka
 Utama

Referensi Lainnya:

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang- Undang No. 12 Tahun 1994 Perubahan atas Undang-Undang No 12
 Tahun 1985 Tentang Pajak

Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis No. 02 Tahun 2013 Tentang Pajak Bumi
 dan Bangunan Pedesaan Dan Perkotaan

Keputusan Menteri Keuangan RI NO. 1002/KMK.04/1985 tentang Tata Cara
 Pendaftaran dan Objek Pajak Bumi dan Bangunan

KEPMENPAN No.63/Kep/Menpan/7/2003, Tentang Pedoman Penyelenggaraan
 Pelayanan Publik.

KEPMENPAN No.81/Kep/Menpan/7/2003, Tentang Pedoman Penyelenggaraan
 Pelayanan Publik.